Deutscher Bundestag **Drucksache 17/3865**

17. Wahlperiode 23. 11. 2010

Antrag

der Abgeordneten Dr. Anton Hofreiter, Nicole Maisch, Markus Kurth, Markus Tressel, Winfried Hermann, Bettina Herlitzius, Stephan Kühn, Ingrid Nestle, Daniela Wagner, Dr. Valerie Wilms, Cornelia Behm, Hans-Josef Fell, Ulrike Höfken, Bärbel Höhn, Sylvia Kotting-Uhl, Oliver Krischer, Undine Kurth (Quedlinburg), Friedrich Ostendorff, Dr. Hermann Ott, Dorothea Steiner, Kai Gehring und der Fraktion BÜNDNIS 90/DIE GRÜNEN

Reform des Fahrgastrechtegesetzes

Der Bundestag wolle beschließen:

I. Der Deutsche Bundestag stellt fest:

Das am 29. Juli 2009 in Kraft getretene Fahrgastrechtegesetz (Fahrgastrechteverordnung-Anwendungsgesetz) setzt die Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 mit einheitlichen Fahrgastrechten im Eisenbahnverkehr um. Fahrgäste im Eisenbahnverkehr sind dadurch nicht mehr auf Kulanz oder freiwillige Regelungen der betroffenen Eisenbahnunternehmen angewiesen. Den Kundinnen und Kunden werden Rechte und Fahrpreiserstattungen bei Zugausfall und Verspätung ab 60 Minuten eingeräumt und darüberhinaus eine Schlichtung in Aussicht gestellt.

Die EG-Verordnung erlaubt den Mitgliedstaaten, den Nahverkehr mit Eisenbahnen von ihrem Anwendungsbereich auszunehmen (Artikel 2 Absatz 5). Der Gesetzgeber hat davon zwar nur für bestimmte Informationspflichten Gebrauch gemacht, durch Bagatellgrenzen den Nahverkehr aber praktisch ganz aus der Erstattung herausgenommen. Fahrgäste wurden auch in anderen Fällen nach jahrelangem Hin und Her nur mit Minimalstandards abgespeist, Verbraucherschutz auf ein Nebengleis geschoben.

Auch Schadenersatzvorschriften fehlen für die Eisenbahnbeförderung. Stattdessen wurde lediglich der international zwingende Mindeststandard gewahrt.

Ein großes Problem stellt auch die Rechtsdurchsetzung dar. Ein verbraucherfreundliches Verfahren bietet das Angebot der Schlichtung. Deshalb ist die Arbeit der söp Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e. V. von großer Bedeutung. Eine größere Präsenz und ein Ausbau dieser Institution sind zum Zwecke der verbesserten Rechtsdurchsetzung von Fahrgästen nötig.

II. Der Deutsche Bundestag fordert die Bundesregierung auf,

- die Verbraucherrechte wie in Schweden und den Niederlanden weiter auszudehnen auf Rückzahlungsansprüche anteilig am Fahrpreis ab einer Verspätung von 30 Minuten,
- die Bagatellgrenze abzuschaffen, die den der Nahverkehr praktisch aus der Erstattung herausnimmt,

- Schadenersatzansprüche auf den tatsächlich entstandenen (Folge-)Schaden zu gewähren,
- Inhaber von Zeitkarten ebenfalls zu entschädigen,
- im Fernverkehr bei Verspätung ein Recht auf Nutzung anderer Verkehrsmittel ohne zusätzliche Kosten einzuräumen,
- die Servicezeiten an Bahnhöfen an die Bedürfnisse von Reisenden mit Mobilitätseinschränkung anzupassen,
- verbraucherfreundliche und barrierefreie Informationspflichten zu Reiseverbindungen, Fahrplänen, Fahrradmitnahme, voraussichtlichen Störungen und Verspätungen vorzuschreiben,
- ein Recht auf Fahrradtransport einzuführen,
- an entscheidenden Reiseverkehrsknotenpunkten in Zusammenarbeit mit der söp Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e. V. und Verbraucherzentralen Informations- und Vermittlungszentren zur verbesserten Rechtsdurchsetzung einzurichten.

Berlin, den 22. November 2010

Renate Künast, Jürgen Trittin und Fraktion

Begründung

Ein Jahr nach der Einführung der neuen Fahrgastrechte im deutschen Eisenbahnverkehr haben sich trotz aller Verbesserungen auch die Lücken gezeigt. Verspätungen, auch unter 60 Minuten, untergraben das Vertrauen in die Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit der Bahn und bergen für den Kunden ein nicht unerhebliches finanzielles und zeitliches Risiko. Die Praxis zeigt zudem, dass nicht selten Probleme bei der Rechtsanwendung auftreten. Sie können etwa beim Streit zwischen Kunde und Verkehrsunternehmen um die genaue Verspätungszeit entstehen. Einen Beschwerdegrund haben Kunden auch dann, wenn bei Zugausfall oder Verspätungen Folgekosten z. B. für Taxifahrten anfallen und sogar Schadenersatz verlangt wird.

Dies gilt auch für alle Serviceleistungen. Informationen hinsichtlich des Fahrweges, der Preisgestaltung und der Ausgestaltung eines barrierefreien Angebotes sind, trotz erheblicher Fortschritte in den letzten Jahren, immer noch nicht allen Reisenden in gleicher Weise zugänglich. So kommt es vor, dass Internetangebote einzelner Eisenbahnverkehrsunternehmen nicht barrierefrei sind, die Durchsage von Verspätungen von Menschen mit Hörbeeinträchtigung nicht wahrgenommen werden kann oder die elektronische Zusendung von Reiseinformationen in Form einer reinen Bilddatei für sehbeeinträchtigte Menschen nicht nachzuvollziehen ist. Das Anrufen einer 0180-Servicerufnummer bei der Mobilitätsservice-Zentrale der Deutschen Bahn AG ist je nach Wartezeit sehr kostenintensiv.

Dazu zählt auch die Zugänglichkeit zu allen Verkehrsmitteln. Viele Bahnhöfe und Züge sind nicht barrierefrei. Menschen mit Behinderung sind daher nicht selten auf das Servicepersonal der Eisenbahnunternehmen angewiesen. Die Servicezeiten an Bahnhöfen erstrecken sich jedoch nicht über die gesamte Zeit der Zugabfertigungen. Dies hat zur Folge, dass Menschen mit Mobilitätseinschränkung an ihrem Heimatort nicht nach Ende der Serviceöffnungszeiten, trotz laufenden Bahnbetriebs, ankommen können.

Eine Präsenz der schlichtungsorientierten Institutionen an Hauptbahnhöfen ist angesichts der mangelnden Kundenzufriedenheit vonnöten. Die Informationspolitik der Unternehmen für Reisende ist trotz gesetzlicher Bedingungen nicht ausreichend. Deshalb ist eine Schlichtung und zentrale Anlaufstelle für Verbraucherbeschwerden an Reisezentren in Hauptbahnhöfen anzuregen. Denn zum einen braucht der Verbraucher unmittelbare Hilfe, bei der auch häufig nur ein Blick in vorhandene Vertragsdaten hilft. Zum anderen gelänge es auch über diese Personalpolitik, die Institution an sich besser zu vermarkten, sie bekannter zu machen, den Druck auf Unternehmen zu erhöhen und Schlichtung an Ort und Stelle zu bieten. Eine Einbindung der Schlichtungsstellen in die zentralen Informationszentren, wie sie jeder Flughafen oder Hauptbahnhof hat, wäre dabei sehr wünschenswert.



Gesamtherstellung: H. Heenemann GmbH & Co., Buch- und Offsetdruckerei, Bessemerstraße 83–91, 12103 Berlin, www.heenemann-druck.de
Vertrieb: Bundesanzeiger Verlagsgesellschaft mbH, Postfach 10 05 34, 50445 Köln, Telefon (02 21) 97 66 83 40, Fax (02 21) 97 66 83 44, www.betrifft-gesetze.de
ISSN 0722-8333